
Chancen und Herausforderungen der Seelsorge und Beratung im Chat

Gunhild Vestner & Werner Greulich

Zusammenfassung

Die Seelsorge- und Beratungsarbeit im Chat erreicht Menschen, die einen direkten oder telefonisch vermittelten Seelsorgekontakt nicht aufnehmen wollen oder können. Grundlegender Auftrag von Seelsorge ist es, Menschen dort aufzusuchen, wo sie sind. Diesen Auftrag setzen die Kirchen in Seelsorge und Beratung um, wenn sie jungen Frauen und Männern dort begegnen, wo sie sich mit ihren spezifischen Themen im Internet bewegen. Die Telefonseelsorge hat langjährige Erfahrungen in medial vermittelter Seelsorge und nutzt ein neues Chatsystem, das Anonymität, Datenschutz und Datensicherheit in das Qualitätskonzept von Seelsorge und Beratung integriert. Neue kommunikationsfördernde Module tragen dazu bei, aus dem Plaudermedium Chat einen niedrighschwelligigen Kontext von Seelsorge und Beratung werden zu lassen. Der Artikel zeigt sowohl die medienspezifischen Wahrnehmungs- und Interventionsmöglichkeiten auf als auch die Grenzen medial vermittelter Beziehungen.

Im kirchlichen Seelsorge-Netzwerk der Zukunft ist die Telefonseelsorge im Internet als ökumenisches Projekt fest verankert.

Abstract

Pastoral care and counselling online in chat-rooms reaches people who cannot or do not want to contact the care-giving institutions face-to-face or on the phone. It is the principal mission of pastoral care to find and meet the people in those places where they are. The crisis line in Germany implements this mission in online chat-rooms by meeting young women and men there as they are moving in the internet with their relevant topics and issues.

The crisis line has long experience of multimedia pastoral care and uses a new chat-room system that integrates anonymity, along with data privacy and security, into the concept of quality of pastoral care and counselling. New communicative modules help turn the „chatty“ chat into a low-threshold context of pastoral care and counselling.

The article describes channels of perception and intervention, the limits of multimedia relationships and a scope of constructive intervention tools.

Face-to-face and multimedia pastoral care will form the Churches' network of pastoral care of the future. The crisis line online will be fully integrated in this network as a project of the Churches in Germany.

Stichworte

Seelsorge und Beratung im Internet / Technik und Methoden der Chatberatung /
TelefonSeelsorge im Netzwerk der Kirchen

„Digital Natives“ nennt man uns, digitale Einheimische. Ein Leben ohne Internet können wir uns nicht vorstellen. Wir chatten, statt zu reden, lesen Nachrichten auf dem Bildschirm statt in der Zeitung und verbringen täglich unzählige Stunden auf Facebook. Wir posten unser Privatleben und googeln alles, auch uns selbst. Das alles machen wir beinahe gleichzeitig, denn wir sind Meister des Multitaskings... Wir Vernetzten, das sind 97,5 Prozent unserer Altersgruppe in Deutschland“ so beschreibt *Ruben Karschnick* die Internetnutzung und die Kommunikationsgewohnheiten der 18-jährigen.¹

Für die Elterngeneration ist das Internet die andere Welt, die neben der realen existiert. Als „Digital Immigrants“ erleben sie, wie die virtuelle Welt ihre reale Welt im privaten und beruflichen Bereich mehr und mehr prägt. Für die Großelterngeneration ist das Internet noch (!) weitgehend eine fremde Welt. Aber egal welcher Gruppe wir uns zugehörig fühlen: das Internet ist das Leitmedium unserer Gesellschaft.

In Deutschland waren kreative Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger die Ersten, die sich dieser Entwicklung im Bereich der Seelsorge und Beratung stellten. Die Telefonseelsorge verfügt über eine in Jahrzehnten gewachsene Kompetenz im Umgang mit den Chancen und den Herausforderungen medial vermittelter Seelsorge. Auf diesem Hintergrund begannen vor 15 Jahren hauptamtlich Mitarbeitende der Telefonseelsorgestellen in Köln, Krefeld und Hagen, Mail und Chat für Seelsorge und Beratung zu erproben. Sehr schnell wurde deutlich, dass Mail und Chat gute Möglichkeiten bieten, um verzweifelten jungen Frauen und Männern im Internet Gehör und Begleitung zu schenken. Viele Menschen suchen und nutzen im Netz diese Form der Unterstützung. Heute bieten 35 Stellen zusätzlich Mailberatung an. 24 Stellen engagieren sich in der Chatberatung. Für die nächsten Jahre ist ein weiterer Ausbau der „Telefonseelsorge im Internet“ zu erwarten.

Die Telefonseelsorge verfügt seit Mai 2010 über ein neues Chat - System. Es ist das dritte in 15 Jahren Telefonseelsorge im Internet. Nach Phasen des ambitionierten Experimentierens und erster Konsolidierung steht nun ein technisches System zur Verfügung, das sicher und fundiert die Herausforderungen der Online – Kommunikation beachtet und für Seelsorge und Beratung im Chat der Telefonseelsorge umsetzt. Als dritter Faktor in der Kommunikation von A und B hat die Technik im Chat einen eigenen Einfluss auf die Qualität von Seelsorge und Beratung. Wie bestimmen die gewählten technischen Lösungen über das Setting im Chat, über den Kontakt, die Gesprächsverläufe und die Interventionsmöglichkeiten? ²

1 Das Setting im Chat - eine Herausforderung für Seelsorge und Beratung

Der Chat der Telefonseelsorge ist als schriftbasierte, quasi - synchrone Kommunikation zu beschreiben, konzipiert als terminlich vereinbartes oder als spontan gebuchtes geschriebenes Gespräch zwischen einem Ratsuchenden und einem Beratenden, das 45 bis 60 Minuten dauern kann. Gruppenchats wie ihn einige andere kirchliche Online – Angebote oder freie Internetforen eingerichtet haben, gehören nicht zum Angebot der Telefonseelsorge im Internet. Die Telefonseelsorge im Internet verspricht, in ihrem

¹ *Ruben Karschnick*, Echt jetzt? Zeit Magazin, Heft 34, 2010, 23.

² Vgl. *Petra Risau*, Die Wahl der Technik. Standards und Anforderungen an technische Lösungen zur Online-Beratung. In: *Gerhard Hintenberger/Stefan Kühne* (Hg.), Handbuch der Online-Beratung, 201 – 211.

kostenfreien Angebot anonym und kompetent zu sein.³ Welche technischen Lösungen braucht es, um in einem "Plaudermedium (engl. to chat) sinnvoll" Seelsorge und Beratung anzubieten, in "einem Medium der Distanz"⁴ Begegnung von Person zu Person zu ermöglichen? .

Datensicherheit - Datenschutz – Benutzerfreundlichkeit

Seelsorge und Beratung im Chat braucht einen sicheren Datenkanal: Ratsuchende und Beratende nutzen eine https – Verbindung und kommen über die Homepage der Telefonseelsorge zum Chat – Portal nun. Die Deutsche Telekom AG stellt die erforderlichen SSL – Zertifikate zur Verfügung. Ratsuchende und Beratende müssen sich mit eigenem Benutzernamen und einem geheim zu haltenden Passwort anmelden. Die Passwortstärke wird überprüft und angezeigt.⁵

Der Host der neuen Chatsystems der Telefonseelsorge hat sich auf die geltenden Datenschutzbestimmungen aus den AGBs, insbesondere auf das Datenschutzgesetz der Evangelischen Kirche in Deutschland (DSG-EKD) verpflichtet. Er hat das Mitschneiden der IP – Adresse von Ratsuchenden auf dem Server unterbunden. In den Nutzungsbedingungen zum Chat macht die Telefonseelsorge transparent, wie sie Vertraulichkeit und Anonymität nach außen sichert und wie sie Telefonseelsorge – intern mit dieser Zusage umgeht: anonymisiert, verschlüsselt und passwortgeschützt wird der Text eines Chat 30 Tage gespeichert und dann automatisch gelöscht. In interner Weiterbildung und Supervision werden Inhalt und Dynamik eines Kontaktes reflektiert, um Ratsuchenden die bestmögliche Unterstützung geben zu können. Anonymität, Datensicherheit und Datenschutz sind gewährleistet und integriert in das Qualitätskonzept der Telefonseelsorge.⁶

Die Nutzer/innen des Chats der Telefonseelsorge gehören zu den "Digital Natives" wie zu den „Digital Immigrants“. Auf der Homepage der Telefonseelsorge, auf der Login – Seite, bei der Terminübersicht und beim Belegen eines Termins im Chat finden auch unerfahrene Nutzer/innen leicht die wesentlichen Informationen. Von der Homepage bis zur eigentlichen Chatseite ist die Technik barrierefrei gestaltet. Sehbehinderte Menschen können sich Texte vorlesen, Bilder beschreiben lassen und Buttons zum Anklicken großstellen. Auf der Ebene der Technik erhalten die Nutzer/innen eine Reihe von Signalen, die helfen, das Angebot der Telefonseelsorge im Chat als einladend und glaubwürdig einzuschätzen, also erstes Vertrauen aufzubauen und durch die Belegung eines Termins in Kontakt zu gehen. Bevor die eigentliche Kommunikation im Chat beginnt, sind es Farben, Bilder und Texte, das Design der Webseiten und die technischen Gegebenheiten, die einfache und schnell verstehbare Bedienung, die Barrierefreiheit, die Navigation bis zum Betreten des Chat, die Ansprache der Nutzer/innen, die die Benutzerfreundlichkeit ausmachen⁷.

Neue kommunikationsfördernde Module im Chatsystem der Telefonseelsorge

³ Am Telefon auch rund um die Uhr erreichbar. Vgl. www.telefonseelsorge.de.

⁴ *Hintenberger*, Der Chat als neues Beratungsmedium. In: *Ders./ Kühne* (Hg), 69 – 78, hier 69f.

⁵ Vgl. zu diesen Sicherheitskriterien *Oliver Schonscheck*, Wie steht es um den Datenschutz bei Online-Beratungen? In: *DatenschutzPraxis* 09/10, 4f.

⁶ Vgl. *Joachim Wenzel*, Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement bei Online-Beratung. In: *e-beratungsjournal.net*, 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel *Wenzel* 2006.

⁷ Vgl. *Tritz Heider*, Digital Natives und Datenschutz. In: *e-beratungsjournal.net*, 6. Jahrgang, Heft 1, Artikel 4, April 2010, 1 – 24.

Stefan Kühne und *Gerhard Hintenberger* erkennen salutogene und pathogene Potentiale der Onlinemedien an und empfehlen die aktive Gestaltung des Kommunikationsrahmens⁸ um den Kontakt zu fördern und eine Beziehung aufzubauen. Eine wesentliche Konkretisierung dieses Ansatzes ist die "Visitenkarte" der Nutzer/innen, ein Modul, das beim Buchen eines Termins eingefügt ist. Hier sind die Nutzer/innen gebeten, sich mit einem Nicknamen anzumelden, Angaben zum Geschlecht, zu ihrem Alter zu machen und ihr Anliegen mit wenigen Worten zu skizzieren – mit der Begründung, dass diese Angaben den Kontakt und das Verstehen erleichtern. Beim Ausfüllen der Visitenkarte sind Nutzer/innen eingeladen und herausgefordert, den Kontakt zu gestalten, Vertrauen zu entwickeln, ihren Nicknamen als Beziehungsangebot anzugeben⁹, sich mit ihrem Anliegen zu formulieren. Sie machen erste Schritte, aus dem Plaudermedium Chat einen Kontext von Seelsorge und Beratung werden zu lassen.

Ein anderes kommunikationsförderndes Modul ist das Personen – Icon über der Texteingabezeile auf der Chatseite. Es zeigt durch ein Blinken an, ob der andere Chatteilnehmer gerade einen Text tippt. Gerade dann, wenn die Texte langsam entstehen oder über mehrere Zeilen gehen, wissen die Nutzer/innen, dass sie noch im Kontakt sind. Sie können die Taktung und Abfolge ihrer Gesprächsimpulse leicht aufeinander abstimmen.

Andere technische Module sind ergänzbar, die die Kommunikation in der Seelsorge- und Beratungsbeziehung fördern: ein Notizblock, die Vereinbarung eines Folgekontaktes, Textbausteine, Dokumente, Verlinkungen. Die statistische Auswertung aller 2940 von der Telefonseelsorge in Deutschland von Mai bis Dezember 2010 durchgeführten Chats zeigt, dass das Modul "Visitenkarte" von 81,6 % der Nutzer/innen angenommen wurde.

2 Die Nutzer/innen bilden eine eigenständige neue Zielgruppe der Telefonseelsorge

Die folgenden Aussagen über die Nutzer/innen im Chat der Telefonseelsorge basieren auf Daten, die die Ratsuchenden selbst angegeben haben.¹⁰ Es handelt sich um 2940 Angaben zu Geschlecht und Alter, die Ratsuchende im Zeitraum von Mai bis Dezember 2010 im neuen Chatsystem mit ihrer Visitenkarte zur Verfügung stellten und die in der Statistik des Chat automatisch gespeichert werden.

Profile der Ratsuchenden

Danach sind 69,3 % der Ratsuchenden weiblich. 12,3 % männliche Ratsuchende nutzen den Chat. Keine Angaben machen 18,4 %.

⁸ Vgl. *Hintenberger/Kühne*, *Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung*. In: Dies. (Hg.) *Handbuch*, 13 – 26.

⁹ Vgl. *Karlheinz Benke*, *Netz, Online-Kommunikation und Identität*. In: *Hintenberger/Kühne* (Hg.), *Handbuch*, 47-56.

¹⁰ Die im Artikel von *Friedhelm Nachreiner/G. Schmidt-Möck* in diesem Heft verwendeten Daten beruhen auf Einschätzungen von Beratern.

Im Ergebnis bedeutet dies: Über Zweidrittel der Ratsuchenden im Chat der Telefonseelsorge sind weiblich. Dieser Wert liegt deutlich über dem Anteil der Frauen, die mit einem Anteil von 53 % das Telefon als Medium von Seelsorge und nutzen.¹¹ Beim Alter machen 28,3 % der Ratsuchenden keine Angaben. Die Altersgruppe bis 29 Jahre ist mit 44,3 % vertreten. Der Schwerpunkt liegt in der Altersgruppe der 20 – 29-jährigen, die mit 33,2 % am stärksten sind, gefolgt von der Altersgruppe der 30 – 39-jährigen mit 12,5 % und von den 11 - 19-jährigen mit 11 %. Die 40 – 49-jährigen sind mit 7,8 % und die 50 – 59-jährigen mit 6,9 % als Ratsuchende vertreten.

Für das Profil der Nutzer/innen im Chat der Telefonseelsorge bedeutet dies: Fast die Hälfte der Ratsuchenden ist unter 30 Jahre alt. Im Vergleich zur Altersstruktur der Ratsuchenden am Telefon¹², wo stabil über Jahre hinweg die Gruppe der 40 – 49-jährigen am stärksten vertreten ist, gefolgt von den 50 – 59-jährigen und den 30 – 39-jährigen, erreicht die Telefonseelsorge im Chat eine neue eigenständige Zielgruppe: junge Menschen unter 30 Jahre, vor allem junge Frauen.

Bei den Angaben zum Geschlecht beteiligten sich 86,6 % der Ratsuchenden. Der Anteil "keine Angabe" ist mit 18,4 % im Vergleich mit den Daten von *Friedhelm Nachreiner/Gerd Schmidt-Möck* deutlich abgesunken. Bei der Angabe des Alters beteiligten sich 71,7 % der Ratsuchenden; keine Angabe machen 28,3 % der Nutzer/innen. Hier ist der Anteil von "keine Angabe" unter 30 % gesunken im Vergleich mit den Ergebnissen von *Friedhelm Nachreiner/Gerd Schmidt-Möck*.

Im Ergebnis zeigt sich hier im Profil der Nutzer/innen eine deutliche Bereitschaft, mit ihren eigenen Angaben zur Entwicklung von Vertrauen und Verbindlichkeit im Kontakt bei zu tragen, eine wertvolle Voraussetzung für Seelsorge und Beratung im Chat.

Chatspezifische Themen der Ratsuchenden

Auf den ersten Blick scheinen die Themen der Ratsuchen im Chat und am Telefon ganz ähnlich zu sein. Am häufigsten schreiben die Ratsuchenden von "Depression/sonstigen psychischen Krankheiten" und von "Beziehung/Ehe/Partnerschaft".¹³ Bei genauerem Hinsehen ergibt sich jedoch ein differenziertes Bild, lassen sich chatspezifische Themen der Ratsuchenden bestimmen. Die folgenden Aussagen dazu basieren auf statistischen Daten, die in der Telefonseelsorge Recklinghausen mit eigenen Statistikbögen, differenzierenden Items durch die Beratenden anonymisiert erhoben wurden. Die Auswertung von über 1600 Chats aus den Jahren 2008 und 2009 ergibt:

Im Themenbereich "psychischen Erkrankungen" schreiben 34 % der Ratsuchenden von Depression; 30 % der Ratsuchenden von selbstverletzendem Verhalten; 13 % von Essstörungen; 5 % der Ratsuchenden von wahnhaftem Erleben und 18 % von sonstigen psychischen Krankheiten.

Als chatspezifisches Thema der Ratsuchenden kommt hier fast gleichauf mit "Depression" das selbstverletzende Verhalten in den Blick. Essstörungen bilden einen eignen Akzent im Spektrum der Themen in Chat. Die Depression ist unter der Kategorie "psychische Krankheit" auch am Telefon am stärksten vertreten, doch nehmen selbstverletzendes Verhalten und Essstörungen unter den Gesprächsthemen am Telefon weit weniger Raum ein.

¹¹ Hier beziehe ich mich auf Daten, die von Beratenden computergestützt erhoben und bundesweit ausgewertet werden. Vgl. www.telefonseelsorge.de unter dem Link "Presse" – "Hintergrund" – "Statistik Telefon".

¹² Vgl. ebd.

¹³ Vgl. ebd. und den Artikel von *Nachreiner/Schmidt-Möck* in diesem Heft.

Ähnlich ist es mit den Themen "Suizid" und "Gewalt". Am Telefon verzeichnen wir in Recklinghausen das Thema "Suizid" in 9 % der Gespräche, während in 18 % der durchgeführten Chats Ratsuchende Suizidgedanken, -absichten, frühere Suizidversuche und den Suizid eines Anderen zum Thema machen. Ebenfalls signifikant häufiger als am Telefon schreiben Ratsuchende in 12 % der Chats von sexualisierter Gewalt. Mit dem selbstverletzenden Verhalten und den Essstörungen finden im Chat biographische Erfahrungen einen Raum, in deren Hintergrund Traumatisierungen anzunehmen sind.

Differenzierte statistische Erhebungen bringen also chatspezifische Themen der Ratsuchenden in den Blick, schwere, "dunkle" Themen des Lebens¹⁴. Im Chat können Ratsuchende im Schutz medialer Distanz und Kontrolle gerade quälende Themen äußern¹⁵. Das technische Setting erlaubt ihnen, die Kontrolle über den Kontakt zu behalten.

Die Telefonseelsorge im Chat wird hier mit ihren Chancen als niedrighschwelliges Angebot sichtbar, als ein spezifisches, ergänzendes, überbrückendes Medium von Seelsorge und Beratung im Seelsorge - Netzwerk der Kirchen und im psychosozialen Netz. Die Telefonseelsorge im Chat erreicht neue Zielgruppen, vor allem junge Frauen und Männer, die mit schweren Themen und quälenden Erfahrungen einen Kommunikationsort im Internet suchen und finden.

3 Seelsorge- und Beratungsarbeit unter den Bedingungen kanalreduzierter Kommunikation

Der Chat bietet eine text- und zeichenbasierte Kommunikation. Im Vergleich zu der face to face Kommunikation und zu der telefonischen Begegnung nimmt der Informationsreichtum im Chat weiter ab. Hören, Riechen, Schmecken und Tasten finden nicht statt und das Sehen ist auf die Wahrnehmung von Zeichen reduziert. Angesichts dieser weitgehenden Kanalreduktion befürchteten Viele eine Verarmung der menschlichen Kommunikation und warnten vor einer Entsinnlichung, Entkontextualisierung und Entschmenschlichung durch das Internet¹⁶. Andererseits gab die Überwindung sozialer und räumlicher Grenzen durch das Internet auch Anlass zu großen Hoffnungen auf Emanzipation und egalitäre gesellschaftliche Entwicklungen. Eine differenzierte Sicht bietet das medienökologische Rahmenmodell von Nicola Döring. Sie betont: Kommunikation im Internet findet je nach Anwendungsbereich unterschiedlich statt und muss dementsprechend unterschiedlich wahrgenommen und bewertet werden. Sie ist nicht defizitär im Vergleich zur face to face Kommunikation, sondern anders. „Das Internet ist ein neuer sozialer Handlungsraum, in dem Menschen auf kreative Weise Gefühle ausdrücken, Beziehungen realisieren und soziale Fertigkeiten erlernen, ohne dass dabei automatisch Kommunikationsstörungen und Beziehungsverarmung resultieren müssen“¹⁷.

¹⁴ Vgl. *Birgit Knatz/Bernard Dodier*, Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart 2003,177-209.

¹⁵ Vgl. *Nicola Döring*, Sozialpsychologie des Internet, Göttingen 2003, 396 – 401; 478 – 487.

¹⁶ so z.B. *Barbara Mettler-Meibom*, soziale Kosten in der Informationsgesellschaft, 1987, 53ff.

¹⁷ *Döring*, Sozialpsychologie des Internet, 2003,163.

Um die Möglichkeiten des Internets für die Seelsorgearbeit auszuloten, ist es wichtig, sich von einem defizitären Blick auf das Medium zu lösen und eine Neugier für das „Andere“ dieses Erfahrungsraumes zu entwickeln.

Die Sprache im TS-Chat

Im Chat zeigt sich eine ganz eigene Expressivität, die intuitiv und reflektierend entwickelt wird. Elemente der Mündlichkeit verbinden sich mit Elementen der Schriftsprache. Im TS-Chat wird fast durchgängig vom „reden“ und „hören“ geschrieben. Als „Oralliteralität“ wird diese neue Sprachform bezeichnet¹⁸. Es ist eine Sprache der Nähe, die auf Interaktion und Dialog ausgerichtet ist. Diese Sprache ist fehlerfreundlich: Rechtschreibfehler, durchgängige Kleinschreibung und Verzicht auf Interpunktion sind kein Problem, sondern kennzeichnen eher den informellen Charakter der Begegnung. Nonverbaler und paraverbale Elemente wie Emoticons (☹ ☺... usw.), Soundwörter (Puh, hm,..usw), gezielte Veränderungen der Schreibweise und der Zeichensetzung (GIB NICHT AUF!!!!!!!!!!!!!!) erweitern die Ausdrucksmöglichkeiten im Telefonseelsorge-Chat. Akronyme, die für die Chatkommunikation in anderen Bereichen typisch sind, werden im Telefonseelsorge-Chat jedoch selten genutzt.

Im Chat wird nicht nur textbasiert gesprochen. Es wird auch textbasiert gehandelt! Durch einen Wechsel in die 3. Person oder durch Inflektivkonstruktionen, die komplex ineinander verschachtelt werden, wird textbasiert gehandelt¹⁹.

Beispiel : Die Ratsuchende überlegt den Chat abzubrechen.

Die Telefonseelsorgerin schreibt: das wäre sehr schade, finde ich *aufmunterndgucken*

Die Ratsuchende reagiert: hm? *schulterzuck*

Auch die Gestaltung des Nicknames bietet eine neue Ausdrucksmöglichkeit. Der Nickname verbirgt Identität und zugleich offenbart er Aspekte der Person. Im Telefonseelsorge-Chat ist er häufig Ausdruck der emotionalen Verfassung; die Palette der Namensschöpfungen reicht von dramatischen („Todesengel“) bis zu beiläufigen Gestaltungen („just myself“). Auch ausgesprochen kunstvolle und mehrdeutige Nicknames („hearts fear“) finden sich.

Diese kurze und fragmentarische Beschreibung macht deutlich, wie vielfältig, ausdrucksstark und reflektiert das textbasierte Sprechen und Handeln im Telefonseelsorge-Chat ist.

4 Die Methodik der Chatberatung

Wie arbeiten die Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger mit dieser Chatsprache? In der Regel gehören sie zu den „Digital Immigrants“. Im Chat treffen sie überwiegend auf „Digital Natives“; d.h. die Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger müssen sich auf fremde Sprachgewohnheiten einlassen, um die Möglichkeiten der Begegnung im Chat optimal nutzen zu können. In medien-spezifischen Trainingseinheiten erweitern sie ihre Gestaltungsmöglichkeiten bei gleichzeitiger Wahrung ihres authentischen Ausdrucks.

¹⁸ Döring, Sozialpsychologie des Internets, 2003, ...

¹⁹ Hintenberger, der Chat als neues Beratungsmedium. In: Kühne/Hintenberger (Hg.), Handbuch der Online- Beratung, 2009, 70ff.

Da der Telefonseelsorge-Chat zeitlich begrenzt ist und das Medium informationsarm ist, empfiehlt sich eine klare Strukturierung.

In der Praxis der Telefonseelsorge hat sich die Methodik, die *Gerhard Hintenberger* für die Chatberatung entwickelt hat als hilfreich erwiesen²⁰.

Er beschreibt vier Phasen:

- Die Initialphase dient dazu, Kontakt herzustellen und Vertrauen zu bilden, indem eine Atmosphäre der Gastlichkeit aufgebaut wird. Hier geht es neben dem Sammeln von Daten und Fakten in erster Linie darum, den Kontext gemeinsam zu explorieren. Idealerweise endet die Initialphase mit einer Problemdefinition.
- In der Aktionsphase setzen sich Beraterin und Klientin dialogisch mit dem definierten Problem auseinander. Dies führt zu einer emotionalen Verdichtung und/oder sachlichen Vertiefung. Die in Inter-Aktionen gesetzten Themen münden in der Integrationsphase in ein vertieftes Verstehen.
- In der Neuorientierungsphase werden auf dem Hintergrund durchlebter Erfahrungen und rationaler Einsichten Veränderungsszenarien entworfen und Lösungsmöglichkeiten gesichtet.
- Seelsorge und Beratung im Chat erfordern grundlegende Interventionsstrategien, die den Chat von Anfang bis Ende prägen und Chat-spezifisch sind: Das ist zum Einen die aktive Steuerung des Sprecherwechsels. Da der Chat keine synchrone Kommunikation ermöglicht, sondern zeitverzögert Informationen übermittelt, kann es zu verwirrenden Überkreuzungen der Äußerungen kommen. Durch Fortsetzungsmarkierungen, Ende-Markierungen (* oder #), Versendung kurzer Satzfragmente und Interventionen, die Rederecht erteilen, kann der Sprecherwechsel gesteuert werden.
- Zum anderen ist die Entschleunigung kennzeichnend: dem Geschwindigkeitsrausch des Internets wird ein meditatives Tempo entgegengesetzt, um einen Raum der Begegnung mit sich und dem Anderen zu öffnen. Der Entschleunigung dienen z.B. Handlungskommentierende Äußerungen (*denkt kurz mal nach*) und Raum und Zeit öffnende Interventionen („...um dich besser verstehen zu können, würde ich gerne darüber noch etwas mehr wissen. Magst du erzählen?“).
- Ebenso ist die mündliche Konzipierung der Schriftsprache typisch für die Chatberatung. Hier werden die oben beschriebenen verbalen, nonverbalen und paraverbalen Möglichkeiten des Chat genutzt.
- (In der Supervision der Chatgespräche zeigt sich deutlich, dass sich Ratsuchende hier den Möglichkeiten der Beratenden anpassen. Die „Digital Natives“ nehmen offenbar Rücksicht auf die „Digital Immigrants“. Häufig nutzen die Ratsuchenden erst dann die chat-typischen Möglichkeiten, wenn die Beratenden diese Gestaltungsmöglichkeiten einsetzen.)

Im TS-Chat wird viel gefragt. Die eigenen Bilder, Assoziationen und Projektionen müssen ausgesprochen und aktiv überprüft werden, da die „automatischen“ Feedbackprozesse durch Hören, Sehen usw. fehlen.

Der Aufbau einer warmen, wohlwollenden und gastlichen Atmosphäre mit verbalen, nonverbalen und paraverbalen Interventionen ist die Voraussetzung für das Gelingen des Kontaktes. Die Schriftlichkeit des Gesprächs kann festlegend wirken und negative

²⁰ *Hintenberger*, der Chat als neues Beratungsmedium. In: *Kühne/Hintenberger*(Hg.), Handbuch der Online- Beratung, 2009, 69-78

Assoziationen fördern. In der Praxis bewähren sich für den Aufbau einer warmen, gastlichen Atmosphäre die häufige Nutzung von Konjunktiven („...ich könnte mir vorstellen...“) und Ich-Aussagen und die direkte Anrede des Ratsuchenden. Ironie, stark konfrontierende, oder aufdeckende Interventionen sind im TS-Chat fehl am Platze. Aufgrund der Kanalreduzierung ist Ironie im Chat kaum adäquat zu verstehen. Die medienspezifische Fragilität der Seelsorge- und Beratungsbeziehung lässt stark konfrontierende und aufdeckende Interventionen im TS-Chat nicht zu.

Wie am Telefon konzentrieren sich die Beratenden auf die aktuelle Lebenssituation. Sie begleiten die Ratsuchenden respektvoll, einfühlsam und stärken sie in der Wahrnehmung ihrer Fähigkeiten und Möglichkeiten. Im Chat ist die Ressourcenorientierung noch stärker, als in der telefonischen Seelsorge- und Beratungsarbeit.

5 Identitäts- und Beziehungsarbeit in der Chatseelsorge

Weitere wichtige Fragen für die Seelsorgearbeit im Chat sind: Wie wird Identität im TS-Chat gestaltet? Wie werden Emotionen wahrgenommen? Wie entwickelt sich Beziehung im Seelsorgechat? Die drei Komplexe sind eng miteinander verbunden.

Die Konstruktion von Identität im TS-Chat:

Vorgetäuschte Identitäten („Fakes“) erleben wir im TS-Chat selten. Das Internet ermöglicht ein Spiel mit den Identitäten in nie da gewesener Weise. In manchen Anwendungsbereichen ist der Identitätswechsel geradezu die Basis der Kooperation (interaktive Spiele usw.). Aber der Kick, der mit dem Wechsel verbunden sein kann, wird im Telefonseelsorge-Chat offensichtlich nicht gesucht. Auch der Nickname, der die Identität verbirgt, offenbart häufig in verdichteter Weise Aspekte der Person. Eher scheint es den entgegengesetzten Effekt zu geben: Facetten der eigenen Identität, die im direkten Kontakt verborgen werden müssen, können im Schutze der totalen Anonymität preisgegeben werden.

In seltenen Fällen begegnen uns im Chat Teilidentitäten von Menschen, die unter einer dissoziativen Persönlichkeitsstörung leiden. Der TS-Chat bietet traumatisierten Menschen die Möglichkeit einer weniger ängstigen Beziehungsaufnahme, da sie diesen Kontakt weitgehend kontrollieren können. Auch für Menschen, die unter einer dissoziativen Persönlichkeitsstörung leiden kann dieses Angebot attraktiv sein. Wir sind zu der Überzeugung gekommen, dass ein Kontakt mit diesen Teilidentitäten im Chat nicht sinnvoll und nicht zu verantworten ist. Daher grenzen wir Kontakte mit den Teilidentitäten ab. Diese Abgrenzung wird mit einer Einladung an die „Alltagsperson“ (die Hauptidentität) verbunden, sie bei ihrer Orientierung im Alltag zu unterstützen. Im Kontakt mit dieser Gruppe werden die Chancen und die Gefahren dieses Mediums sehr deutlich.

Die Wahrnehmung von eigenen und fremden Gefühlen im TS-Chat:

Im Chat werden Gefühle häufig schneller und direkter ausgedrückt. Die Beratenden sagen: „Es geht schnell zur Sache“. Der Ausdruck von Gefühlen und Inhalten wird durch den Schreibvorgang bewusster gestaltet, als in der mündlichen Kommunikation. Auch die Wartezeit zwischen der Anmeldung und der Durchführung des Chats kann den Grad der Reflexion fördern. Die Zeitbegrenzung und das Wissen um die Informationsarmut des Mediums animieren zur Konzentration. Auf diese Weise fördern die

Rahmenbedingungen der Chatseelsorge bei den Ratsuchenden die Eigenaktivität und die Reflexion der Gefühle. Das ist ein entscheidender Vorteil der Chatseelsorge. Gibt es auch einen vor- oder unbewussten Ausdruck von Gefühlen im Chat? Auch wenn diese Frage bis jetzt wenig erforscht wurde²¹ glaube ich davon ausgehen zu dürfen. Schreiben ist ein kreativer Akt. Kreativität verbindet uns mit den vorbewussten Anteilen; „es“ malt und „es“ schreibt. Die Kreativität der Ratsuchenden beeindruckt immer wieder in ihrer Bildhaftigkeit. Ein Beispiel: „...ich fehle mir aber zur Zeit. Die Ruheinsel in mir sehe ich nicht. Dauersturm.“

Die Worte und Bilder erzeugen einen Spannungs- und Erfahrungsraum, der durchlässig wird für den Ausdruck und die Wahrnehmung von Gefühlen. Die Durchlässigkeit für die Erschaffung und die Wahrnehmung solcher Sprach- und Bildräume beruht auf Begabung und auf Training. Die Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger lesen zwischen den Zeilen, was die Ratsuchenden bewegt und wie sie sich fühlen. Gerade wenn es um das „zwischen den Zeilen lesen“ geht, ist es wichtig die eigenen Wahrnehmungen mit direkten Fragen zu überprüfen. Häufig reagieren die Ratsuchenden auf diese Nachfragen ausgesprochen positiv.

Die Entwicklung der Seelsorgebeziehung im TS-Chat:

Ratsuchende im Internet neigen eher zu positiven Projektionen - nicht nur im TS-Chat²². Seltener kommt es zu starken negativen Projektionen. Trotzdem bleiben die Erwartungen an die Seelsorge- und Beratungsbeziehung weitgehend realistisch. Durch die medialen Rahmenbedingungen ist es im Chat einfach überdeutlich, bei wem die Verantwortung für den nächsten Schritt liegt: entweder die Ratsuchenden wagen ihn oder sie lassen es. Dessen sind sich beide (!) Seiten bewusst.

Eigenverantwortung und Eigenaktivität sind in der Internetseelsorge deutlicher, als im direkten Kontakt. Für eine konstruktive Seelsorgebeziehung ist diese Deutlichkeit sehr hilfreich.

Auffällig ist, wie hoch die Zufriedenheit mit dem TS-Chat ist. Eine Auswertung in der Telefonseelsorge Recklinghausen ergab 4 von 5 Ratsuchen danken am Ende des Chat für die Anregungen und das „Zuhören“.

Diese Zufriedenheit mag auch ein Hinweis auf die Effektivität der Seelsorge und Beratungsarbeit im Chat sein. Auf dem Hintergrund ausgewählter empirischer Daten belegt Christiane Eichenberg die Effektivität der Seelsorge und Beratung im Chat²³

Die Grenzen dieser medialen Beziehung müssen jedoch auch sehr deutlich im Blick sein. Im TS-Chat können längerfristige Begleitungen entstehen; Ratsuchende knüpfen an den letzten Chat an, manche verabreden sich für einen Folgechat. Aber überwiegend handelt es sich um einmalige Kontakte, die in sich abgerundet werden müssen. Die „Fragilität“ der Seelsorgebeziehung ist in der anonymen Chatberatung noch ausgeprägter, als am Telefon: die Möglichkeiten, die Beziehung zu überprüfen und „abzusichern“ sind noch eingeschränkter und ein Klick genügt, um die Beziehung abubrechen. Die Beratungspraxis im TS-Chat (siehe oben) trägt dieser Fragilität Rechnung.

Fazit: Auch in der anonymen Chatseelsorge kann sich eine tragfähige und konstruktive Seelsorgebeziehung entwickeln. Die optimale Nutzung der medienspezifischen

²¹ Döring, Sozialpsychologie des Internet, 2003,...

²² Stephanie Bauer, Hans Kordy, E-mental-Health, 2008....

²³ Christiane Eichenberg.....

Wahrnehmungs- und Interventionsmöglichkeiten und der verantwortliche Umgang mit den medienspezifischen Grenzen sind dafür die wichtigen Voraussetzungen.

6 Die Telefonseelsorge im Internet ist verankert im Netzwerk der kirchlichen Seelsorge

Beim 2. Ökumenischen Kirchentag 2010 in München sprachen Vizepräsidentin *Petra Bosse – Huber*,²⁴ und Bischof *Franz – Josef Bode*,²⁵ im Rahmen des Forums „Seelsorge in neuen Medien“ über die Zukunft der Seelsorge im Internet.²⁶

Für die evangelische Kirche sagte Vizepräsidentin *Petra Bosse Huber*: „Das Internet ist das „Galatien der Gegenwart“. In der Begründung knüpfte sie an ihre Aussage an: „Seelsorge ist die Muttersprache der Kirche“²⁷. Auftrag der Kirche ist es, dort zu sein, wo die Menschen sind. Indem die Kirche die Menschen in Nöten und Ängsten aufsucht und begleitet, wird ihre Seelsorge eine Form der Verkündigung des Evangeliums, zur Muttersprache, die ein Mensch unmittelbar und ohne Erklärungen versteht. Im Anschluss an *Hans-Ulrich Gehrings* Untersuchung zur Seelsorge in der Mediengesellschaft betonte sie, dass das Internet zum Leitmedium in der Gesellschaft geworden ist.²⁸ Weil Menschen sich im Internet aufhalten, zur Lebenskunst der Übergänge herausgefordert sind, im Chat oder per Mail sehr persönliche Fragen stellen können und existenzielle Erfahrungen besprechen wollen, ist das Internet wie „das Galatien der Gegenwart“. Auch Paulus wählte ein Medium, den Brief, um das Evangelium dort hinzubringen, wo noch keine Gemeinde war. Die digitale Welt wird für immer mehr Menschen ein „vertrauter Raum“, „wie eine zweite Heimat“ so dass sich das Verständnis von Seelsorge erweitert hat: die Gemeinde ist ein selbstverständlicher Ort von Seelsorge. In Theorie und Praxis der Seelsorge hat sich die Kirche inzwischen geöffnet für Orte, an denen Menschen in spezifischen Situationen arbeiten und leben: Es gibt die Flughafenseelsorge, Polizeiseelsorge, Krankenhaus- und Gefängnisseelsorge. Die Seelsorge im Internet hat die Aufgabe, zu Menschen Beziehungen aufzubauen, die im Internet mit ihrem Leben, mit ihren Nöten und Ängsten präsent sind. Evangelische Landeskirchen haben aus diesem Grund eine eigene Internetseelsorge aufgebaut. Die Arbeit der Telefonseelsorge per Mail und im Chat bezeichnete Vizepräsidentin *Petra Bosse Huber* als ein qualitativvolles, niedrighwelliges und chancenreiches Angebot, das in der ökumenischen Partnerschaft verankert ist und finanziell verantwortet wird. Für die katholische Kirche bezeichnete Bischof *Franz – Josef Bode* das Internet als den Marktplatz, die Agora von heute. Er bezog sich auf die Grundaussagen des II. Vatikanischen Konzils zur Aufgabe der Kirche in der Welt von heute. „Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und

²⁴ Vizepräsidentin der Evangelischen Landeskirche im Rheinland und Mitglied der Kammer für Theologie der Evangelischen Kirche in Deutschland.

²⁵ Bischof von Osnabrück und Vorsitzender der Pastoralkommission der Deutschen Bischofskonferenz.

²⁶ Die folgenden Aussagen fassen bislang unveröffentlichte Kurzvorträge zusammen. Die Zitate stammen aus der Tonaufzeichnung.

²⁷ Vgl. *Petra Bosse-Huber*, Seelsorge – die „Muttersprache“ der Kirche. In: *Anja Kramer/Freimut Schirmacher*, Seelsorgliche Kirche im 21. Jahrhundert. Neukirchen 2005, 11 – 17.

²⁸ Vgl. *Hans-Ulrich Gehrings*, Seelsorge in der Mediengesellschaft. Theologische Aspekte medialer Praxis, Neukirchen – Vluyn 2002.

Bedrängten aller Art, sind auch Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Jünger Christi. Und es gibt nichts wahrhaft Menschliches, das nicht in ihren Herzen seinen Widerhall fände“²⁹. Seelsorge im Internet beschreibt er als ein „Wahr – nehmen“ dessen, was Menschen bewegt und als Antworten aus der „Resonanz im Inneren“ der Menschen. Das Internet ist nicht als ein Instrument der Verkündigung zu nutzen, sondern als ein Raum der Begegnung zu gestalten, in dem die Kirche Hilfe zu gelingendem Leben anbietet. Die Seelsorge der Kirche ist gekennzeichnet durch „Vielgestaltigkeit“ und „Vielortigkeit“. Sie kann sich territorial verstehen, in kategoriale Felder gehen, durch personale, lokale, temporale und globale Merkmale charakterisiert und medial verortet sein. Das Internet ist ein wichtiger Ort der Seelsorge, wie die Agora und der Areopag für Paulus bedeutsame Orte der Seelsorge waren. Die Pastoral der Zukunft wird in Seelsorge – Netzwerken organisiert sein, in denen alle Möglichkeiten der Kommunikation genutzt werden. Niedrigschwellige Gesprächsmöglichkeiten wie bei der Telefonseelsorge sind hilfreich für Menschen, die sich leichter im Schutz der Anonymität äußern. Seelsorge per Chat und Mail spricht Menschen an, die besser schreibend ausdrücken, was sie nicht aussprechen können. Wichtig ist, wachsam zu sein angesichts der Vorteile und Gefahren des Internets alles zu fördern, was personale Beziehung in der Internet - Seelsorge ermöglicht. Bischof *Franz – Josef Bode* überzeugte sich von der persönlichen Intensität im Chat der Telefonseelsorge. Im Ausblick war klar: Die Telefonseelsorge im Internet ist ein unverzichtbarer Teil im Netzwerk kirchlicher Seelsorge. Die ökumenische Trägerschaft der Telefonseelsorge hat sich bewährt, die Finanzierung kann gemeinsam weiter entwickelt werden.

Pfarrerin Gunhild Vestner, Telefonseelsorge Recklinghausen, Limperstr. 15, 45657 Recklinghausen, vestner@telefonseelsorge-re.de.

Dr. Werner Greulich, Telefonseelsorge Recklinghausen, Limperstr. 15, 45657 Recklinghausen, greulich@telefonseelsorge-re.de.

²⁹ Gaudium et Spes, Pastoralkonstitution des Zweiten Vatikanischen Konzils „Die Kirche in der Welt von heute“, in *Karl Rahner/ Herbert Vorgrimler*, Kleines Konzilskompendium, Freiburg 1966. So bereits zitiert bei *Stefan Schohe*, Das Konzept der Telefonseelsorge. In: *Traugott Weber* (Hg.) Handbuch der Telefonseelsorge, Göttingen 2006, 25 – 32, hier 31.